

## ¿Quién puede consultar con un defensor del pueblo?

- Residentes de 60 años o más que vivan en centros de cuidado a largo plazo autorizados o certificados.
- Personas de 60 años o más que participen en los programas Family Care, Family Care Partnership, PACE o IRIS.
- Familiares, amigos o responsables de la toma de decisiones legales de consumidores de cuidado a largo plazo.
- Personal que trabaje en entornos de cuidado a largo plazo, organizaciones de atención administrada (MCO), personal de ICA o FEA de IRIS.
- Centros de recursos para personas mayores y con discapacidades, personal de servicios de protección para adultos y otros defensores de organismos comunitarios.
- Cualquier persona que tenga dudas o inquietudes sobre los derechos de los consumidores de cuidado a largo plazo, o que sospeche que un consumidor de cuidado a largo plazo no está recibiendo la atención o el tratamiento adecuados.
- Los servicios del defensor del pueblo son gratuitos.
- Todas las quejas se mantienen confidenciales.

**1-800-815-0015**

[boaltc@wisconsin.gov](mailto:boaltc@wisconsin.gov)



**Wisconsin Board on Aging and Long Term Care**

1402 Pankratz St., Suite 111  
Madison, WI 53704-4001

**1-800-815-0015**

[longtermcare.wi.gov](http://longtermcare.wi.gov)

[boaltc@wisconsin.gov](mailto:boaltc@wisconsin.gov)



## Programa de Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo

**1-800-815-0015**

**Una voz para los Consumidores de cuidado a largo plazo mayores de 60 años**

Servicios de traducción de idiomas disponibles

## ¿Qué es un defensor del pueblo?

La palabra “ombudsman” (o defensor del pueblo) es una palabra de origen escandinavo. Un defensor del pueblo protege y promueve los derechos de los consumidores de cuidado a largo plazo. Los defensores del pueblo trabajan con consumidores de cuidado a largo plazo de 60 años en adelante, así como con otras personas que participan en su atención, para garantizar la más alta calidad de atención y de vida.

El Programa de Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo es obligatorio por ley. En Wisconsin, el Programa de Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo del Board on Aging and Long Term Care (Consejo sobre el Envejecimiento y Cuidados a Largo Plazo) tiene la autoridad legal para brindar servicios de defensa a los consumidores de cuidado a largo plazo de 60 años en adelante.

Nuestros servicios son confidenciales y se prestan sin cargo.



## ¿Cuándo llamar a un defensor del pueblo?

- Si tiene dificultades para obtener los servicios o la atención que necesita.
- Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención en un hogar de ancianos o en una comunidad de vida asistida.
- Si sus servicios solicitados en el marco de Family Care o IRIS se redujeron o denegaron.
- Si necesita información o ayuda con una apelación, un reclamo o una audiencia justa estatal.
- Si su proveedor, la persona que toma las decisiones legales, el equipo de atención u otros le niegan sus derechos.

**1-800-815-0015**

## ¿Cómo puede ayudar un Defensor del pueblo?

Un defensor del pueblo de cuidado a largo plazo al servicio de personas de 60 años en adelante puede hacer lo siguiente:

- Brindar información, asistencia técnica y capacitación sobre servicios y apoyos de atención administrada a largo plazo, sobre la elección de una comunidad de atención residencial, los derechos de los consumidores de cuidado a largo plazo y cómo obtener los servicios y apoyos necesarios.
- Investigar y resolver quejas sobre atención y tratamiento, reducción o denegación de servicios solicitados, violaciones de derechos.
- Promover y ayudar con los derechos del cliente al debido proceso en apelaciones, reclamos y audiencias justas estatales.
- Intervenir con los responsables de la toma de decisiones legales que parecen ignorar o no respetar los derechos.
- Prestar servicios de consulta para ayudar a evitar problemas o para resolver problemas antes de que se conviertan en crisis.
- Hablar con la comunidad y los grupos de proveedores sobre los problemas de cuidado a largo plazo, en especial sobre los derechos del consumidor.
- Trabajar con consejos de residentes y familiares, organizaciones comunitarias, redes de proveedores y organizaciones gubernamentales estatales y federales y de mejora de la calidad.

Usted tiene derecho a expresar sus inquietudes sin temor a represalias.